

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>II</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>III</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>IV</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>VI</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>VII</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>VIII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2 Latar Belakang .....	6
1.3 Rumusan masalah .....	18
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	18
1.5 Tujuan Penelitian .....	19
1.6 Manfaat Penelitian .....	19
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	20
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>22</b>
2.1. Teori dan Penelitian Terdahulu.....	22
2.1.1. Jasa .....	22
2.1.2. Jasa Telekomunikasi .....	22
2.1.3. Jasa Infrastruktur Tower Telekomunikasi.....	23
2.1.4. Pemasaran .....	23
2.1.5. Management Pemasaran .....	24
2.1.6. Bauran Pemasaran Jasa .....	24
2.1.7. Pemasaran B2B ( <i>Business to Business</i> ) .....	29
2.1.8. Perilaku Konsumen ( <i>Consumer Behaviours</i> ).....	30
2.1.9. Tekanan Perilaku Konsumen B2B.....	32
2.2. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	34
2.2.1. Tujuan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	36

2.2.2.	Manfaat <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) .....	37
2.2.3.	Strategi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) .....	39
2.2.4.	Dimensi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) .....	41
2.3.	Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....	44
2.3.1.	Tipe-tipe Kepuasan Pelanggan .....	46
2.3.2.	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ) ..	47
2.3.3.	Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	49
2.4.	Loyalitas Pelanggan .....	50
2.4.1.	Karakter Loyalitas Pelanggan ( <i>Customer Loyalty</i> ) .....	51
2.4.2.	Tahapan Loyalitas Pelanggan ( <i>Customer Loyalty</i> ) .....	52
2.4.3.	Loyalitas Pelanggan ( <i>Customer Loyalty</i> ) Berdasarkan Sikap dan Pembelian Ulang .....	53
2.5.	<i>Net Promoter Score (NPS)</i> .....	56
2.6.	Penelitian Terdahulu .....	51
2.7.	Kerangka Pemikiran .....	57
2.8.	Hipotesis .....	59
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>60</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	60
3.2.	Oprasionalisasi Variabel .....	62
3.2.1.	Variabel Bebas ( <i>Independent</i> ) .....	62
3.2.2.	Variabel Terikat ( <i>dependent</i> ) .....	62
3.2.3.	Variabel Mediasi ( <i>Intervening</i> ) .....	62
3.3.	Tahapan Penelitian .....	68
3.4.	Populasi dan <i>Sample</i> .....	70
3.4.1.	Populasi .....	70
3.4.2.	<i>Sample</i> .....	70
3.5.	Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	72
3.5.1.	Data Primer .....	72
3.6.	<b>TEKNIK ANALISIS DATA .....</b>	<b>73</b>
3.6.1.	Teknis Analisis Deskriptif .....	73

3.6.2.	Analisis Multivariat .....	75
3.6.2.1.	<i>Structural Equation Modelling (SEM)</i> .....	75
3.6.2.2.	<i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	76
3.6.2.3.	SmartPLS .....	77
3.7.	Outer Model .....	79
3.7.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	79
3.7.1.1.	Uji Validitas .....	79
3.7.1.2.	Uji Reliabilitas .....	84
3.8.	Inner Model.....	85
3.8.1.	Pengujian Model .....	85
3.9.	Pengujian Hipotesis .....	88
3.9.1.	Evaluasi Pengaruh Tidak Langsung.....	90
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>92</b>
4.1.	Karakteristik Responden .....	92
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir .....	92
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan .....	93
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa kerja .....	94
4.2.	Pengolahan Data .....	94
4.2.1.	Analisis Statistika Deskriptif .....	94
4.2.2.	Pengujian Hipotesis Awal.....	105
4.2.3.	Analisis Structural Equation Modelling (SEM) PLS .....	108
4.3.	Analisis Model Struktural .....	120
4.3.1.	Analisis bahwa Customer Relationship Management memiliki pengaruh terhadap Customer Satisfaction .....	123
4.3.2.	Analisis hasil bahwa Customer Relationship Management memiliki pengaruh terhadap Customer Loyalty .....	123
4.3.3.	Analisis Hasil bahwa <i>Customer Satisfaction</i> memiliki pengaruh terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	124

4.3.4.	Analisis Hasil bahwa Customer Relationship Management memiliki pengaruh terhadap Customer Loyalty dengan mediasi Customer Satisfaction. ....	125
4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	126
4.4.1.	Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Customer Satisfaction	126
4.4.2.	Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Customer Loyalty	127
4.4.3.	Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty ....	127
4.4.4.	Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Customer Loyalty yang dimediasi oleh Customer Satisfaction .....	128
	<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>129</b>
4.1.	Kesimpulan .....	129
4.2.	Saran .....	130
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>131</b>